



Eksplorasi Peran Kepemimpinan Transformasional dalam Menciptakan Budaya Pelayanan Unggul di Hotel XX Malang

Hafifah Aini Nasution¹, Vivin Maharani Ekowati²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

E-mail: hafifahaini293@gmail.com, vivien.maharani@yahoo.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-05-07 Revised: 2024-06-27 Published: 2024-07-03	Effective leadership is key to achieving competitive advantage and success in the face of various dynamics. One leadership approach that is increasingly gaining attention in human resource management is transformational leadership. This study aims to study the existence of transformational leadership roles in creating a culture of superior service. This research used qualitative method of case study and was conducted at Hotel XX Malang. The data collection method uses interviews, observation, and documentation. The results showed that the transformational leadership approach at Hotel XX Malang plays an important role in creating a culture of superior service through inspiring vision, innovation drive, employee development, staff engagement, and being a positive role model. This ensures that each team member contributes to the maximum to achieve the best service standards. Transformational leadership ensures that every team member at Hotel XX Malang contributes optimally to achieve the best service standards, create a superior service culture and increase hotel competitiveness. This research confirms the importance of transformational leadership roles in the hospitality industry to achieve competitive advantage and long-term success.
Keywords: <i>Transformational Leadership;</i> <i>Superior Service culture.</i>	

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-05-07 Direvisi: 2024-06-27 Dipublikasi: 2024-07-03	Kepemimpinan yang efektif merupakan kunci utama untuk mencapai keunggulan kompetitif dan keberhasilan dalam menghadapi berbagai dinamika. Salah satu pendekatan kepemimpinan yang semakin mendapatkan perhatian dalam manajemen sumber daya manusia adalah kepemimpinan transformasional. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari keberadaan peran kepemimpinan transformasional dalam menciptakan budaya pelayanan unggul. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif studi kasus dan dilakukan di Hotel XX Malang. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan kepemimpinan transformasional di Hotel XX Malang berperan penting dalam menciptakan budaya pelayanan unggul melalui visi yang inspiratif, dorongan inovasi, pengembangan karyawan, keterlibatan staf, dan menjadi model peran positif. Ini memastikan bahwa setiap anggota tim berkontribusi secara maksimal untuk mencapai standar pelayanan terbaik. Kepemimpinan transformasional memastikan bahwa setiap anggota tim di Hotel XX Malang berkontribusi secara maksimal untuk mencapai standar pelayanan terbaik, menciptakan budaya pelayanan yang unggul dan meningkatkan daya saing hotel. Penelitian ini menegaskan pentingnya peran kepemimpinan transformasional dalam industri perhotelan untuk mencapai keunggulan kompetitif dan keberhasilan jangka panjang.
Kata kunci: <i>Kepemimpinan Transformasional;</i> <i>Budaya Organisasi;</i> <i>Pelayanan Unggul.</i>	

I. PENDAHULUAN

Industri perhotelan telah mengalami perubahan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Persaingan yang semakin ketat, perkembangan teknologi, dan ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi telah mendorong hotel-hotel untuk lebih fokus pada kualitas pelayanan yang mereka tawarkan. Menurut Lupiyodi and Hamdani (2006), bahwa salah satu yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Garpesz dalam (Laksana 2008) bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan secara sederhana

sebagai suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan serta harapan konsumen dapat dipenuhi dengan baik melalui produk yang dikonsumsinya sedangkan Menurut Oliver (1980), kepuasan konsumen merupakan ukuran dari perbedaan antara harapan konsumen sebelum membeli suatu layanan atau produk dan evaluasi mereka terhadap layanan atau produk ini setelah konsumsi.

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi anggota dalam suatu Organisasi dengan menggabungkan kreativitas dan inovasi (Supriyanto and Ekowati 2020). Kepemimpinan yang efektif

merupakan kunci utama untuk mencapai keunggulan kompetitif dan keberhasilan dalam menghadapi berbagai dinamika. Salah satu pendekatan kepemimpinan yang semakin mendapatkan perhatian dalam manajemen sumber daya manusia adalah kepemimpinan transformasional. Pada tahun 1978, James MacGregor Burns memperkenalkan gaya kepemimpinan transformational yang melampaui praktik manajemen tradisional dan dikembangkan oleh Bass dalam (Kesuma et al. 2023).

Menurut Idris et al. (2020) Kepemimpinan transformasional telah terjadi diidentifikasi sebagai kepemimpinan, yang berkaitan dengan perubahan nilai dalam prestasi, keyakinan, sikap, perilaku dan tuntutan pengikut, untuk mendapatkan perbaikan di masa depan. Beberapa teori tentang kepemimpinan diantaranya yang dikemukakan oleh Terry dalam (Badeni 2014), : teori otokratis, teori psikologis, teori sosiologis, teori suportif, teori *laissez Faire*, teori perilaku pribadi, teori situasi dan teori *humanistic/populistic*. Kepemimpinan transformasional melibatkan beberapa elemen penting. Visi yang jelas, inspirasi, kepedulian terhadap individu, intelektualitas, stimulasi intelektual, keberanian untuk mengambil resiko, pemberdayaan, keadilan dan etika, keterlibatan emosional dan orientasi terhadap hasil yang luar biasa. Menurut Bass (1985), faktor-faktor yang mempengaruhi kepemimpinan transformasional adalah: a). idealisasi pengaruh (*idealized influence*), b). motivasi inspirasional (*inspirational motivation*), c). konsiderasi individu (*individualized consideration*), d). stimulasi intelektual (*intellectual stimulation*). Menurut Kaufman (2012), budaya pelayanan unggul terbentuk melalui komitmen organisasi untuk terus meningkatkan standar pelayanan dan menciptakan pengalaman yang luar biasa bagi pelanggan. Kepemimpinan transformasional mampu meningkatkan budaya organisasi dengan jalan menciptakan kualitas kehidupan kerja (Sabran et al. (2022)

Hotel XX Malang, bagian dari Universitas Muhammadiyah Malang (UMM), telah memperoleh reputasi yang kokoh dalam menyajikan layanan pelanggan yang unggul. Namun, masih terdapat sejumlah keluhan dari tamu yang menginap di hotel tersebut. Meskipun begitu, Hotel XX Malang telah meraih berbagai penghargaan dan pengakuan di industri perhotelan. Dengan konsep kota resor yang unik, memadukan warna kuning dan coklat, hotel ini menawarkan suasana yang menarik dan berbeda

di Malang. Diresmikan pada awal tahun 2020, dengan total 157 kamar, termasuk 5 private villa. Hotel XX Malang adalah hotel bintang 4 yang mengusung motto "*Nice People, Nice Place*". Dengan moto tersebut, staf diharapkan mampu memberikan layanan terbaik bagi para tamu, baik dari segi fasilitas maupun pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama Bapak Yanuar Arifin selaku General Manager Hotel XX Malang mengatakan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dan tetap mementingkan kesejahteraan karyawan. Namun, ada kasus di mana karyawan terpaksa melakukan tugas-tugas sulit tanpa memahami isi pekerjaan mereka, sehingga mengakibatkan pekerjaan tidak tepat dan menghabiskan banyak waktu dan adanya karyawan yang tidak puas dengan hasil rekan kerjanya. Kemudian adanya kesulitan memimpin tim dengan generasi Z yang cenderung kurang dalam berkomunikasi secara verbal, cenderung egosentris dan individualis, ingin serba instan dan tidak sabaran yang dapat menghambat profesionalisme dalam bekerja (Wijoyo et al. 2020). Hal-hal tersebut dibuktikan dengan adanya keluhan yang dilontarkan oleh pelanggan yang menginap di hotel dan juga melalui ulasan google seperti kebersihan kamar kurang bersih dan teliti, pelayanan yang kurang ramah dan menu breakfast yang monoton.

Kemudian terjadinya ketidakkonsistenan dalam penanaman nilai-nilai budaya pelayanan unggul oleh kepemimpinan transformasional yang dapat merusak upaya pembentukan budaya yang diinginkan di Hotel XX Malang. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan di antara karyawan tentang harapan yang sebenarnya, serta menurunkan motivasi dan keterlibatan mereka dalam menerapkan prinsip-prinsip pelayanan unggul. Akibatnya, pelayanan kepada tamu hotel mungkin tidak konsisten, yang dapat mempengaruhi pengalaman tamu dan citra hotel secara keseluruhan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alsarrani et al. (2021) mengatakan bahwa peran kepemimpinan berpengaruh positif dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian Rivai (2020) menyatakan bahwa secara parsial kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Raspati et al. (2020) dan Gultom et al. (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan unggul

memiliki kontribusi yang signifikan dalam memaksimalkan tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian Alzoubi and Jaaffar (2020) menyatakan kepemimpinan transformasional memiliki dampak positif terhadap kinerja hotel. Kemudian hasil studi yang dilakukan oleh Artha (2022) mengatakan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, namun terdapat pernyataan bahwa penerapan transformasional leadership ternyata tidak mampu meningkatkan kinerja karyawan baik secara langsung dan tak langsung.

Berdasarkan latar belakang masalah dan penelitian terdahulu di atas, peneliti akan melakukan sebuah penelitian dengan judul "Eksplorasi Peran Kepemimpinan Transformasional dalam Menciptakan Budaya Pelayanan Unggul di Hotel XX Malang". Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat Meningkatkan kualitas pelayanan Hotel XX Malang dan menjadi rujukan bagi industri terkait.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Menurut Strauss and Corbin (2003), penelitian kualitatif adalah suatu bentuk penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui metode statistik atau bentuk perhitungan lainnya. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif *case study* (studi kasus). Menurut Alsarrani et al. (2021) Studi kasus dilakukan untuk memperoleh pengertian yang mendalam mengenai situasi dan makna sesuatu atau subjek yang diteliti untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan tempat penelitian untuk diteliti di Hotel XX Malang. Hotel XX Malang merupakan hotel dengan kualitas sempurna atau berbintang 4 di Kota Malang yang berlokasi tepatnya di Jl. Raya Sengkaling No.1, Jetis, Mulyoagung, Kec. Dau, Kabupaten Malang, Jawa Timur. Hotel megah yang baru berada di perbatasan antara kota Malang dan kota Batu.

Peneliti menelusuri objek penelitian dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi, khususnya dengan mengumpulkan data kualitatif yang bersifat deskriptif agar peneliti dapat menguraikan dengan jelas dan gamblang strategi kepemimpinan direktur, cara penerapannya, dan dampaknya pada peningkatan kinerja karyawan Hotel XX Malang. Dalam teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga cara yaitu dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan triangulasi sumber, triangulasi metode pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Analisis

data dilakukan dengan menggunakan model analisis yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman (1992) dengan reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dalam hasil penelitian ini, peneliti menyajikan temuan berdasarkan paparan data yang diperoleh melalui serangkaian wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan di Hotel XX Malang. Melalui metode-metode ini, peneliti telah berhasil mengumpulkan informasi yang relevan dan bervariasi untuk menganalisis aspek-aspek tertentu yang berkaitan dengan studi ini:

1. Implementasi Gaya Kepemimpinan Transformasional di Hotel XX Malang

Gaya kepemimpinan transformasional cenderung menciptakan keterlibatan yang lebih tinggi dari karyawan. Mereka merasa terhubung dengan visi dan tujuan perusahaan, serta merasa didukung dan dihargai oleh pemimpin mereka. Karyawan yang termotivasi dan terlibat cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Berikut penjabaran teori yang sesuai dengan pernyataan tersebut:

a) *Idealized Influence*

Data di lapangan juga menunjukkan bahwa para pemimpin di hotel ini secara konsisten menjalankan visi dan tujuan organisasi dengan jelas kepada karyawan. Mereka tidak hanya mengandalkan harapan mereka terhadap kinerja karyawan, tetapi mereka juga memberikan contoh langsung dengan tindakan mereka sehari-hari. Para pimpinan secara teratur terlibat langsung dalam interaksi dengan karyawan, mendengarkan masukan mereka, dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Selain itu, observasi lapangan juga menunjukkan bahwa para pimpinan di Hotel XX Malang secara konsisten mendorong karyawan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan mengembangkan solusi-solusi inovatif untuk dapat meningkatkan pengalaman pelanggan. Mereka menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, di mana setiap karyawan merasa dihargai dan didorong untuk berkontribusi secara aktif.

b) *Inspirational Motivation*

Para pemimpin di Hotel XX Malang seperti *General Manager*, manajemen operasional dan manajemen departemen aktif mengkomunikasikan visi perusahaan dengan cara memotivasi dan inspiratif. Mereka mampu menyampaikan tujuan-tujuan jangka panjang yang telah disusun dan cita-cita besar perusahaan dengan cara yang menarik dan relevan bagi karyawan. Selain itu, pemimpin selalu menggunakan kata-kata yang dapat menginspirasi dan memotivasi untuk mendorong karyawan agar tetap bersemangat dan fokus dalam mencapai tujuan bersama.

Pimpinan di Hotel XX Malang mendorong karyawan untuk terlibat secara aktif dalam penciptaan dan penyempurnaan ide-ide baru. Mereka memberikan dukungan yang kuat dan memberi penghargaan atas usaha-usaha kreatif yang dilakukan oleh karyawan. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang membangkitkan semangat dan memotivasi karyawan untuk berkontribusi secara maksimal. Adanya motivasi inspiratif dari pemimpin hotel telah menciptakan lingkungan kerja yang memacu karyawan untuk berkinerja tinggi dan merasa terhubung dengan tujuan organisasi. Karyawan merasa termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik mereka dan merasa dihargai atas upaya mereka. Dengan demikian, dimensi *inspirational motivation* telah berhasil membentuk budaya kerja yang inspiratif, penuh semangat, dan berorientasi pada pencapaian tujuan bersama.

2. Peran Kepemimpinan Transformasional dalam Pembentukan Budaya Pelayanan Unggul di Hotel XX Malang

Kepemimpinan transformasional memiliki peran krusial dalam membentuk budaya pelayanan yang unggul di Hotel XX Malang. Melalui gaya kepemimpinan ini, pemimpin hotel tidak hanya mempengaruhi karyawan dalam mencapai tujuan bisnis, tetapi juga membentuk nilai-nilai dan perilaku yang mendukung pengalaman tamu yang luar biasa. Dalam subbab ini, peneliti akan mengeksplorasi peran spesifik yang dimainkan oleh kepemim-

pinan transformasional dalam menciptakan budaya pelayanan yang unggul di hotel ini.

a) *Inspirational Motivation*

Melalui *Inspirational Motivation*, pemimpin mengkomunikasikan visi yang jelas tentang pentingnya pelayanan berkualitas dan memberikan motivasi yang kuat kepada karyawan untuk berkontribusi dalam mencapai tujuan tersebut. Karyawan yang merasa puas dengan lingkungan kerja mereka dan merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan cenderung lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu. Mereka merasa dihargai dan didukung oleh manajemen, yang meningkatkan rasa tanggung jawab dan komitmen mereka terhadap tujuan organisasi.

Contoh konkret dari data lapangan menunjukkan bahwa karyawan yang menerima motivasi inspiratif dari manajemen hotel, seperti misi yang jelas dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, merasa terhubung dengan tujuan organisasi. Mereka memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan merasa dihargai atas kontribusi mereka dalam mencapai visi hotel. Selain itu, karyawan yang terlibat secara aktif dalam pengambilan keputusan dan diberikan ruang untuk berinovasi merasa memiliki tanggung jawab yang lebih besar terhadap pengalaman tamu. Mereka merasa memiliki kebebasan untuk mengekspresikan ide-ide baru dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan.

b) *Intellectual Stimulation*

Kepemimpinan transformasional dengan memberikan *intellectual stimulation* kepada karyawan mendorong mereka untuk berpikir kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Karyawan yang merasa didorong untuk memberikan masukan dan ide-ide baru cenderung lebih termotivasi untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Demikian juga dengan karyawan yang merasa puas dengan lingkungan kerja mereka dan terlibat dalam proses pengambilan

keputusan cenderung memiliki tingkat motivasi yang lebih tinggi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu. Mereka merasa memiliki tanggung jawab yang lebih besar terhadap pengalaman tamu dan reputasi hotel. Bagi mereka kepuasan tamu adalah kebahagiaan mereka.

Pentingnya peran kepemimpinan transformasional, terutama dalam memberikan *intellectual stimulation* kepada karyawan, dalam membentuk budaya pelayanan unggul di Hotel XX Malang. Dengan mendorong karyawan untuk berpikir kreatif dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan, manajemen hotel dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu, yang pada akhirnya akan meningkatkan pengalaman tamu dan reputasi hotel.

c) *Individualized Consideration*

Kepemimpinan transformasional *individualized consideration* dalam membentuk budaya pelayanan unggul di Hotel XX Malang dapat Meningkatkan motivasi mereka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu. Pemberian perhatian secara individual kepada kebutuhan dan aspirasi karyawan membuat mereka merasa dihargai dan didukung oleh manajemen hotel.

Hasil penelitian ini menyoroti pentingnya *individualized consideration* dalam kepemimpinan transformasional untuk membentuk budaya pelayanan unggul di Hotel XX Malang. Dengan memperhatikan kebutuhan dan aspirasi individu karyawan, manajemen hotel dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu, yang pada akhirnya akan meningkatkan pengalaman tamu dan reputasi hotel.

3. Implementasi Budaya Pelayanan Unggul di Hotel XX Malang pada Citra dan Reputasi Hotel dalam Industri Perhotelan Malang

Dalam memperkuat citra dan reputasi Hotel XX Malang dalam industri perhotelan Malang, pengaruh pemimpin sebagai contoh yang diidolakan sangatlah krusial.

Kehadiran pemimpin yang memiliki *idealized influence* menjadi sumber inspirasi bagi seluruh tim untuk menjunjung tinggi standar kualitas pelayanan.

a) *Idealized Influence*

Pemimpin di Hotel XX Malang berperan sebagai model perilaku yang unggul bagi karyawan. Mereka memperlihatkan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan berkualitas, integritas, dan etika kerja yang tinggi, yang menjadi contoh bagi karyawan dalam budaya kerja yang dibangun. Pengaruh *idealized influence* dari pemimpin menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa terdorong untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu. Hal ini tercermin dalam persepsi tamu terhadap pengalaman mereka di hotel, di mana mereka cenderung memberikan ulasan positif dan merekomendasikan hotel kepada orang lain. Walaupun ada beberapa ulasan yang terkesan negatif, tetapi mereka selalu berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan agar tamu merasa puas.

Pengaruh *idealized influence* dari pemimpin Hotel XX Malang telah membentuk budaya pelayanan unggul di hotel tersebut. Dengan menjadi contoh yang baik dan mengilhami karyawan untuk mengejar standar yang tinggi, pemimpin telah berkontribusi pada peningkatan citra dan reputasi hotel dalam industri perhotelan Malang. Dengan menjalankan tugas mereka dengan penuh kegigihan dan integritas, pemimpin menciptakan lingkungan kerja yang memupuk budaya pelayanan yang unggul. Hal ini tidak hanya memengaruhi motivasi karyawan untuk berprestasi lebih baik, tetapi juga memperkuat citra hotel sebagai tempat yang dihormati dan diandalkan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada tamu.

B. Pembahasan

1. Implementasi Gaya Kepemimpinan Transformasional di Hotel XX Malang

Pemimpin, seperti Pak Yanuar, tidak hanya menyampaikan visi perusahaan secara inspiratif, tetapi juga mempraktikkannya dalam tindakan sehari-hari. Mereka menjadi contoh yang nyata dari

nilai-nilai hotel, memperkuat identitas dan kesatuan di antara staf, dan membentuk budaya kerja yang menginspirasi.

2. Peran Kepemimpinan Transformasional dalam Pembentukan Budaya Pelayanan Unggul di Hotel XX Malang

Kepemimpinan transformasional memiliki peran yang signifikan dalam membentuk budaya pelayanan unggul di hotel. Gaya kepemimpinan ini mampu memotivasi, menginspirasi, dan juga membimbing staf untuk mencapai standar pelayanan yang tinggi. Selain itu, pemimpin di Hotel XX Malang mampu mengkomunikasikan visi perusahaan secara inspiratif kepada karyawan. Pemimpin Hotel XX Malang menjadi contoh yang baik dan memotivasi staf untuk berkontribusi secara aktif dalam mencapai tujuan bersama. Hal ini memungkinkan pemimpin untuk menginspirasi semangat dan motivasi tinggi di antara staf. Pemimpin memberikan tujuan yang jelas dan mendukung pertumbuhan individu, sehingga staf merasa didorong untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada tamu.

3. Implementasi Budaya Pelayanan Unggul di Hotel XX Malang pada Citra dan Reputasi Hotel dalam Industri Perhotelan Malang

Menerapkan budaya pelayanan unggul di hotel sangat penting untuk menjaga citra dan reputasi positif dalam industri perhotelan. Hotel XX Malang menyadari pentingnya memberikan layanan yang luar biasa kepada para tamunya, karena hal ini berdampak langsung pada pengalaman dan kepuasan mereka secara keseluruhan. Dengan memprioritaskan layanan unggul dan melakukan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan para tamu, Hotel XX Malang dapat membedakan dirinya dari pesaing dan menarik bisnis yang berulang. Penekanan yang kuat pada pelayanan unggul juga dapat menghasilkan rekomendasi positif dari mulut ke mulut dan ulasan online, sehingga semakin meningkatkan reputasi hotel di industri. Hal ini selaras dengan penelitian Baskoro, dkk (2021), ulasan online memberikan informasi bagaimana penilaian, pengala-

man dan kesan terhadap hotel yang menurut pelanggan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis dan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa penerapan *idealized influence* oleh pemimpin di Hotel XX Malang tercermin dalam sikap mereka sebagai teladan yang dihormati dan diikuti oleh staf. Kemudian pemimpin di Hotel XX Malang juga berhasil menerapkan *inspirational motivation* dengan memotivasi dan menggerakkan staf menuju pencapaian tujuan bersama. Mereka menggunakan komunikasi yang menginspirasi, memberikan semangat kepada staf untuk berkontribusi secara maksimal, dan mendorong kreativitas serta inovasi. Sikap positif dan dukungan yang diberikan oleh pemimpin membantu menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan bersemangat.

Pemimpin di Hotel XX Malang mampu mengkomunikasikan visi dan nilai-nilai perusahaan secara inspiratif kepada staf. Mereka tidak hanya menjadi contoh yang baik melalui tindakan mereka, tetapi juga memotivasi staf untuk berpartisipasi aktif dalam mencapai tujuan bersama. Selain itu, memperhatikan kebutuhan dan preferensi individu dari setiap karyawan, pemimpin di Hotel XX Malang mampu membangun hubungan yang kuat dan saling menguntungkan dengan staf, yang pada gilirannya meningkatkan keterlibatan mereka dalam mencapai tujuan bersama.

Budaya pelayanan unggul di Hotel XX Malang memiliki dampak yang signifikan terhadap citra dan reputasi hotel dalam industri perhotelan Malang. Faktor-faktor seperti *idealized influence*, *inspirational motivation*, *intellectual stimulation*, dan *individualized consideration* merupakan elemen-elemen penting dari kepemimpinan transformasional yang berkontribusi terhadap implementasi budaya pelayanan unggul. Dengan menggunakan berbagai metode, seperti pelatihan karyawan, komunikasi inspiratif, dan perhatian individual terhadap kebutuhan karyawan, dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman tamu di hotel. Selain itu, evaluasi terus-menerus terhadap kinerja hotel dan umpan balik dari pelanggan dan masyarakat sekitar sangat penting untuk memastikan kesesuaian dan

keberhasilan implementasi budaya pelayanan unggul.

B. Saran

Saran yang ingin peneliti sampaikan kepada perusahaan: tingkatkan keterlibatan hotel dengan komunitas lokal melalui program-program sosial, acara-acara amal, atau dukungan terhadap kegiatan-kegiatan lokal. Hal ini dapat membantu memperkuat hubungan antara hotel dan masyarakat sekitar serta meningkatkan citra hotel di mata komunitas.

DAFTAR RUJUKAN

- Alsarrani, Wael Ibrahim, Ahmad Jusoh, Ayman Ahmed Alhaseri, and Amani Almeharish. 2021. "Literature Review Study of the Relationship Between Leadership Style, Leadership Behaviour, and Leadership Traits." *Humanities & Social Sciences Reviews* 9 (4): 152-59. <https://doi.org/10.18510/hssr.2021.9422>.
- Alzoubi, Raed Hussam, and Amar Hisham Jaaffar. 2020. "The Moderating Effect of Leaders' Experience on Leadership Styles and Crisis Management in the Jordanian Hotel Sector." *International Journal of Financial Research* 12 (1): 297. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v12n1p297>.
- Badeni. 2014. "Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi." Bandung: Alfabeta. 2014.
- Baskoro, Boma Bayu, Irwan Susanto, and Siti Khomsah. 2021. "Analisis Sentimen Pelanggan Hotel Di Purwokerto Menggunakan Metode Random Forest Dan TF-IDF (Studi Kasus: Ulasan Pelanggan Pada Situs TRIPADVISOR)." *INISTA (Journal of Informatics Information System Software Engineering and Applications)* 3 (2): 21-29. <https://doi.org/10.20895/INISTA.V3>.
- Bass, B M. 1985. *Leadership and Performance Beyond Expectations*. Free Press.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. 2020. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek." *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3 (2): 273-82. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>.
- Idris, Margono Setiawan, Christin Susilowati, Achmad Sani Supriyanto, Vivin Maharani Ekowati, and Fadhil Muhammad. 2020. "Examining the Role of Political Skill in Transformational Leadership and Organizational Performance; Empirical Study from Indonesia." *SMART Journal of Business Management Studies* 16 (2): 124. <https://doi.org/10.5958/2321-2012.2020.00023.8>.
- Kaufman, Ron. 2012. *Uplifting Service: The Proven Path to Delighting Your Customers, Colleagues, and Everyone Else You Meet*. New York Times Bestseller.
- Kesuma, Vanessa B, G Yulius, Jimmy M H Situmorang, and Yosep Dudedes Timba. 2023. "Kepemimpinan Efektif Dalam Industri Perhotelan: Tinjauan Putaka." *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 02 (2).
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen-Pemasaran-Pendekatan-Praktis*.
- Lupiyodi, Rambat, and Ahmad Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2) by Rambat Lupiyodi, A. Hamdani*. Jakarta: Salemba Empat.
- Oliver, Richard L. 1980. "A Congitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions." *Journal of Marketing Research* 17 (4): 469. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/00224378001700405>.
- Raspati, Galih, Andi Riyanto, and Yuri Rahayu. 2020. "Kontribusi Kualitas Pelayanan Unggul Untuk Memaksimalkan Tingkat Kepuasan Konsumen." *Jurnal Perspektif* 18 (2). <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/8401>.
- Rivai, Ahmad. 2020. "Pengaruh Kepemimpinan Tranformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan." *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 03 (02): 213-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5291>.
- Rogers, M 1995. 1995. "Institut Manajemen Telkom." *Auditing Dan Jasa Assurance.*, 12.

- Sabran, Vivin Maharani Ekowati, and Achmad Sani Supriyanto. 2022. "The Interactive Effects of Leadership Styles on Counterproductive Work Behavior: An Examination Through Multiple Theoretical Lenses." *Quality - Access to Success* 23 (188): 145–53. <https://doi.org/10.47750/QAS/23.188.21>.
- Strauss, Anselm, and Juliet Corbin. 2003. "Penelitian Kualitatif." *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*, 158–65.
- Supriyanto, Achmad Sani, and Vivin Maharani Ekowati. 2020. "Spiritual Leadership and Islamic Organisational Citizenship Behaviour: Examining Mediation-Moderated Process." *International Journal of Innovation, Creativity and Change* 13 (3): 166–85.
- Wijoyo, Hadion, Irjus Indrawan, Agus L Handoko, and Yoyok Cahyono. 2020. *Generasi z & Revolusi Industri 4.0*. 1st ed. Purwokerto: CV. Pena Persada.